

# 病院・医療機関におけるクレーム対応の法律と実務対応

～ 実例にもとづく解決術、対応マニュアル・院内チェックリストの紹介 ～

## 対 象

- 院長、副院長、事務長
- 事務、医事、医療安全管理ご担当者
- 院内対応体制を整備したい方

## 開催趣旨

近年、医療機関のトラブルは増加傾向にあります。その大半がいわゆる患者トラブルであり、トラブルを解決できない状態が続くと、他の患者へのサービス低下や患者の減少、職員の退職といった結果を招く危険性があります。

本セミナーでは、医療機関における法律問題を専門とする実務経験豊富な講師が、実際に発生した実例をもとに具体的なクレーム対応術をお伝えいたします。また、不当要求対応マニュアル・院内チェックリストをご紹介します。

## 学習指標

1. 医療現場におけるクレーム・不当要求の実態と法的リスクを正しく理解する。
2. 実例を通して、適切な初期対応と関係機関との連携方法を習得する。
3. 院内での再発防止と職員支援を含めた組織的な対応力を身につける。

## 日 時

<LIVE配信> 2026年3月12日(木) 13:15～16:45  
<見逃し配信> 2026年3月19日(木)～3月26日(木)  
※見逃し配信のみのご受講でもお申込みいただけます

## 講 師

弁護士法人 棚瀬法律事務所 吉津 良真 氏  
きつ りょうま  
弁護士

## 参 加 料 (負担金)

NOMA会員 24,200 円 (税込) / 名  
一 般 29,700 円 (税込) / 名

## 申込方法

■株式会社ファシオが運営するサイトDeliveruからご受講いただきます。  
お申込みは、Deliveru、本会HPのどちらからでも可能です。

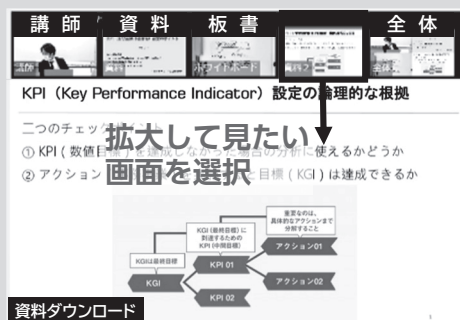
### ■Deliveruから申込

- ①Deliveru[<https://shop.deliveru.jp/>]でセミナーを検索し
- ②セミナー詳細ページにある「注文する」からご購入ください。  
(お支払方法: クレジットカード払い、pay-easy、コンビニ振込)
- ③購入後、確認メールが届きます。

### ■本会HPから申込

- ①本会HP[<https://www.noma.or.jp/>]でセミナーを検索し
- ②「WEB申込」からお申込みください。
- ③申し込み後、確認メールが届きます。後日、請求書と参加券が郵送で届きます。(お支払方法: 請求書による銀行振込)

## 見逃し配信 & 4画面配信



いつでもどこでも何度でも受講できる  
見逃し配信付きです！

- ①見逃し配信では
  - ・見逃し配信期間でも、講師へ質問が可能です
  - ・繰り返しご受講でき、講義の復習もできます
  - ・チャプター形式でお好きな場所から見返せます
  - ・倍速機能で効率よく学習できます
- ②資料はデータ提供です
- ③ご自身で拡大したい画面を選択できます  
マルチデバイスにも対応しております



NOMA HP

日本経営協会 セミナー

検索



## 受講方法

- ・登録メールアドレスに、受講URL/ID等詳細のご案内が届きます(Live配信日の概ね3営業日前)
- ・カメラ、マイクのご準備は不要です。
- ・テキストのダウンロードは、LIVE配信日の3～1営業日前にサイト内でできるようになります。
- ・セミナーの録音・録画や資料の複製、お申込みいただいていない方の閲覧等は固くお断りいたします。
- ・受講証明書はサイト内でダウンロードしていただけます。

## キャンセル ポリシー等

- ・開催日の5営業日前～当日のキャンセル・ご欠席は参加料の100%をキャンセル料として申し受けます。
- ・天災その他の不可抗力等により講師が登壇できない場合、講師の変更または延期させていただくことがございます。

## 主催・担当

一般社団法人 日本経営協会 本部事務局 企画研修 G  
(東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-31-11 住友不動産新宿南口ビル 13 階)

✉ [tms@noma.or.jp](mailto:tms@noma.or.jp)

## 申込問合せ

株式会社ファシオ ☎ 03-6304-0550(平日 10 時～17 時)

✉ [bcs-info@vita-facio.jp](mailto:bcs-info@vita-facio.jp)

# プログラム

## こんな時どうする！

～ 医療機関で実際に発生した実例をもとに  
クレーム対応術を解説 ～

- ・面談の場所や対応者、人数は？
- ・主治医や診療科部長の説明では納得しない場合は？
- ・相手が物を投げたり、脅迫的な言動をとったりした場合は？
- ・警察や弁護士との連携方法は？
- ・医療事故発生時の対応は？
- ・不当要求に対する医療従事者の精神的ケアは？

### 1. クレームの実態

### 2. 不当要求の背景

(1) Monster Patient報道等

(2) 不当要求が増えた背景

・・・医療バッシング報道、権利意識の  
向上、医療者の受容

(3) 病院を無法地帯にしてはならない！

### 3. 不当要求の実例

### 4. 不当要求の実例の顛末

### 5. 不当要求対応の基本

### 6. 不当要求対応マニュアル

・・・クレームの受付、応対、関係機関との  
連携 等

### 7. 診療拒否・強制退院の可否

### 8. 医療事故のクレーム対応

### 9. 医療事故発生時の対応の分類

### 10. 最近のトピック

### 11. 今後の展望と対策

### 12. 質疑応答

※最新の動向・情報を盛り込むため、内容を一部変更させていただく場合がございます。

## 講師紹介

弁護士法人 棚瀬法律事務所

弁護士

きつ りょうま  
吉津 良真 氏

### 【略歴】

2017年早稲田大学大学院法務研究科卒業 同年司法試験合格。同年11月司法研修所入所。2018年12月司法研修所卒業。2018年12月棚瀬法律事務所入所。以降、主に医療機関を中心とした法律問題にかかわる。その他、「カルテ記載と紛争予防」「医療機関におけるクレーム対応」「ハラスメント研修」等の演題で全国の医療機関等にて多数講演、研修を行っている。

### 【著作論文等】

- ・「Q&A 歯科医師・歯科医院の法律相談」（共著）新日本法規出版
- ・「盗難被害に遭った時に生じる歯科医院の法的責任と対策」執筆：月刊DENTAL VISION No.113（医療経済出版株式会社）

※出張研修も承っております。表面のお申込先までお問い合わせ下さい。

## メールマガジンのご登録



新規講座や申込を開始したセミナーを  
定期的にご案内しております。  
ご興味のある方はぜひご登録をお願い  
いたします。

登録はこちら⇒



メールマガジン  
登録用QR

※年間の講座スケジュールを本会 HP で  
公開しております。

※本会HP画面です。

TOPICS 事業のトピックスやさまざまなお知らせ

民間向けセミナー：  
令和7年度（2025年度）「年間開催計画」

本部事務局（東京）／関西本部／中部本部／九州本部／北